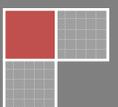


2010

Manual de Calidad

SETUJAL

La adopción del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 es una decisión estratégica del Secretario de Turismo para mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen en todas sus Coordinaciones y Direcciones Generales. Nuestro compromiso es la mejora permanente de los procesos de la dependencia y de hacer más redituable e interesante el trabajo de todos quienes colaboran en las distintas áreas de la institución.



	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 1 de 40

CONTENIDO

1. Objetivo.....	5
2. Alcance	5
3. Estructura de la organización.....	6
Misión	6
Visión	6
Valores	6
Organigrama	7
Breve historia	7
4. Sistema de Gestión de Calidad	8
4.1. Requisitos generales	8
4.2. Requisitos de la documentación	12
4.2.1 Generalidades	12
4.2.2 Manual de Calidad	12
4.2.3 Control de los documentos.....	13
5. Responsabilidad de la Dirección	13
5.1 Compromiso de la Dirección	13
5.2 Enfoque al cliente	14
5.3 Política de Calidad	16
5.4 Planificación	17

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 2 de 40

5.4.1	Objetivos de Calidad	17
5.4.2	Planificación del Sistema.....	18
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	19
5.5.1	Responsabilidad y autoridad.....	19
5.5.2	Representante de la Dirección.....	19
5.5.3	Comunicación interna	19
5.6	Revisión por la Dirección	20
5.6.1	Generalidades	20
5.6.2	Información de entrada para la Revisión	20
5.6.3	Resultados de la Revisión.....	20
6.	Gestión de los Recursos	21
6.1	Provisión de los recursos	21
6.2	Recursos Humanos	21
6.2.1	Generalidades	21
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia.....	21
6.3	Infraestructura	22
6.4	Ambiente de trabajo	22
7.	Realización del producto.....	23
7.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto.....	23
7.2	Procesos relacionados con el cliente	23
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto.	23

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 3 de 40

7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	24
7.2.3.	Comunicación con el cliente	24
7.3.	Diseño y desarrollo.....	24
7.4	Compras	25
7.4.1	Proceso de compras.....	25
7.4.2	Información de las compras.....	25
7.4.3.	Verificación de los productos comprados.....	25
7.5	Producción y prestación del servicio	25
7.5.1	Control de la Producción y de la prestación del servicio	25
7.5.2	Validación de los procesos de la prestación del servicio	26
7.5.3	Identificación y trazabilidad.....	26
7.5.4	Propiedad del Cliente.....	27
7.5.5	Preservación del Producto.....	27
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición.....	28
8.	Medición, análisis y mejora.....	28
8.1	Generalidades	28
8.2.	Seguimiento y medición.....	28
8.2.1	Satisfacción del cliente.....	28
8.2.2	Auditoría interna.....	29
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos.....	29
8.2.4.	Seguimiento y medición del producto	29

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 4 de 40

8.3 Control del producto no conforme	30
8.4 Análisis de datos	30
8.5 Mejora.....	30
8.5.1 Mejora continua	30
8.5.2 Acción correctiva	30
8.5.3 Acción preventiva	30
9. Anexos.....	31
9.1 Glosario.....	31

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 5 de 40

1. Objetivo

Establecer el Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Turismo de manera que cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, así como para proporcionar las herramientas necesarias para el mantenimiento y seguimiento del sistema.

2. Alcance

El sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Turismo tiene como alcance la totalidad de las áreas de la misma.

Los requisitos excluidos para el Sistema de Gestión de la Calidad son:

7.3 Diseño y desarrollo: En función de la actividad principal de la Secretaría.

7.4.3 Verificación de los productos comprados: No es aplicable debido a que, por la naturaleza de los bienes y servicios que se adquieren en la Secretaría de Turismo, no es necesario realizar auditorías a proveedores en sus instalaciones.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio en función que la prestación del mismo se revisa y valida al momento.

7.5.5 Preservación del producto: en lo referente a embalaje y manipulación ya que no se aplican al producto.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición: En virtud de que no se requieren equipos para medición para la actividad preponderante de la Secretaría.

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 6 de 40

3. Estructura de la organización

Misión

Hacer de Jalisco un destino turístico de clase mundial.

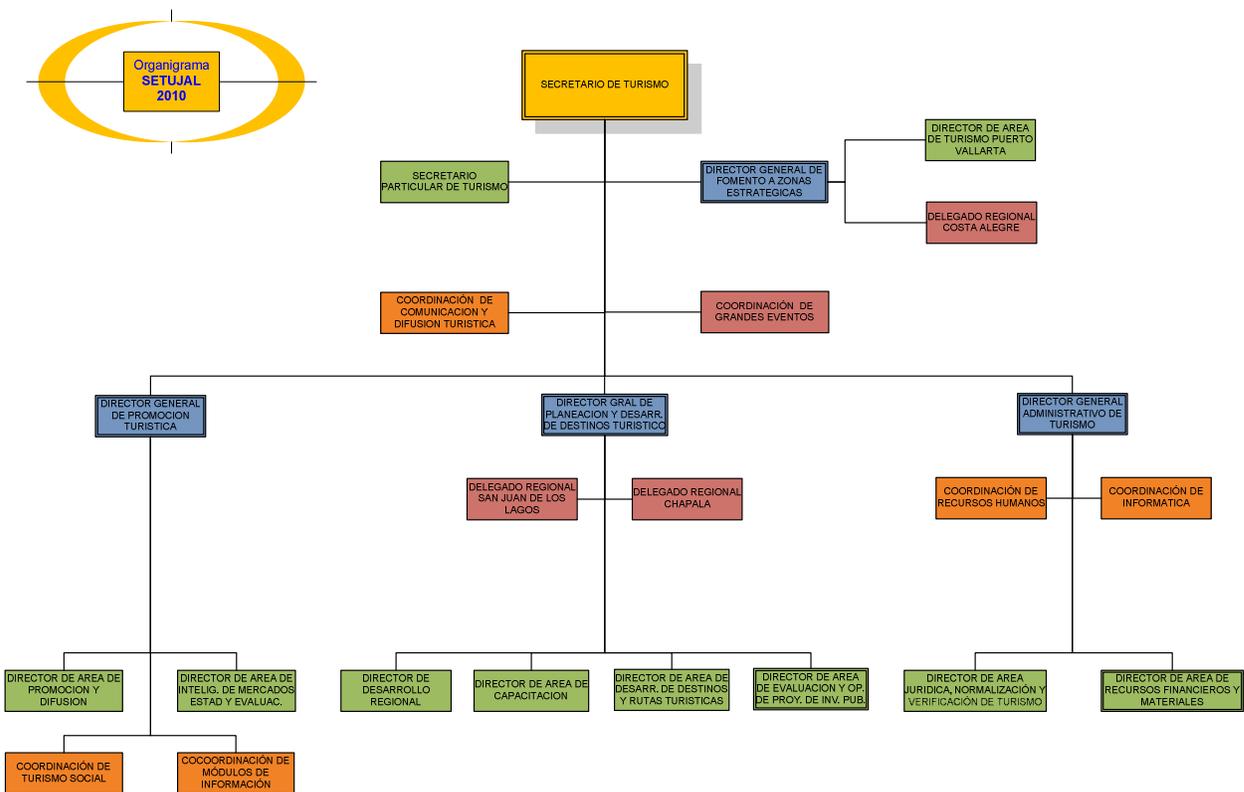
Visión

Jalisco es el mejor destino turístico consolidado de clase mundial.

Valores

- **Servicio:** Prestamos servicio cuando atendemos las necesidades de los usuarios tanto internos como externos con ética y respeto.
- **Innovación:** Somos innovadores al estar a la vanguardia en los procesos que nos lleven a optimizar nuestros productos y servicios.
- **Honestidad:** Somos honestos al actuar de manera congruente con las necesidades y objetivos de la dependencia y de los usuarios.
- **Liderazgo:** Somos líderes cuando encabezamos acciones que motivan al desarrollo eficiente de productos y servicios del Sector.
- **Responsabilidad:** Somos responsables al realizar nuestras funciones con calidad y eficiencia, conscientes de las necesidades de los usuarios, respetando las diferentes atribuciones.
- **Profesionalismo:** Somos profesionales al conducirnos con ética, objetividad y calidad en el servicio que prestamos.
- **Compromiso:** Estamos comprometidos con la filosofía y los principios rectores de la dependencia para el cumplimiento de metas y objetivos.

Organigrama



Breve historia

En 12 de septiembre del año 1959, la Ley orgánica del Poder Ejecutivo del Estado, transforma la “Comisión de Turismo” en “Departamento de Turismo del Estado de Jalisco”.

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 8 de 40

El 1 de Marzo de 1989 mediante el decreto 13570, durante la gestión del Gobernador del Estado de Jalisco el Lic. Guillermo Cosío Vidaurri, se crea la Nueva Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado y en el artículo 36 se establece la creación de la “Secretaría de Fomento Turístico, Artesanal y Pesquero” y el 20 de julio del mismo año se crea el Consejo Estatal para el Desarrollo Turístico.

El 18 de agosto de 1992 durante la gestión del gobernador el Lic. Carlos Rivera Aceves, la “Secretaría de Fomento Turístico, Artesanal y Pesquero” se somete a una reestructuración separando de ella el departamento de Pesca, quedando “Secretaría de Fomento Turístico y Artesanal”. En ese mismo año se decreta la nueva Ley de Turismo que descentraliza las funciones de la Secretaría Federal de Turismo.

El siguiente año “Secretaría de Fomento Turístico y Artesanal” vuelve a tener modificaciones y separan el Instituto de las Artesanías, quedando “Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco” que es como hasta la fecha ejecuta sus funciones.

4. Sistema de Gestión de Calidad

4.1. Requisitos generales

En la Secretaría de Turismo se establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de Gestión de Calidad, mejorando continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

Se han determinado:

Áreas de servicio:

-  **Despacho del Secretario.**
-  **Dirección General de Promoción Turística.**
-  **Dirección General de Fomento a Zonas Estratégicas.**
-  **Dirección General de Planeación y Desarrollo de Destinos Turísticos.**
-  **Dirección de Evaluación y Operación de Proyectos de Inversión Pública.**
-  **Dirección de Desarrollo de Rutas y Destinos Turísticos.**
-  **Dirección de Promoción y Difusión.**

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 9 de 40

- ✚ **Dirección de Capacitación.**
- ✚ **Dirección Jurídica.**
- ✚ **Delegaciones Regionales.**
- ✚ **Coordinación de Grandes Eventos y Relaciones Públicas.**
- ✚ **Coordinación de Comunicación Social.**
- ✚ **Coordinación de Módulos de Información.**
- ✚ **Coordinación de Turismo Social.**

Áreas de apoyo para los procesos de servicio:

- ✚ **Despacho del Secretario.**
- ✚ **Dirección General Administrativa.**
- ✚ **Dirección Jurídica.**
- ✚ **Dirección de Inteligencia de Mercados, Estadística y Evaluación.**
- ✚ **Delegaciones Regionales.**
- ✚ **Coordinación de Recursos Financieros.**
- ✚ **Coordinación de Recursos Materiales.**
- ✚ **Coordinación de Recursos Humanos.**
- ✚ **Coordinación de Informática.**
- ✚ **Coordinación de comunicación Social.**

Los procesos de las áreas mencionadas y los documentos aplicables se encuentran enunciados y referenciados en el Listado Maestro de Documentos (F-SG-01).

La Provisión de Recursos está determinada en el 6.1 del presente manual y donde participa el Despacho del Secretario, la Dirección de Recursos Financieros y Materiales.

Las actividades propias de la Dirección descritas en el capítulo 5 de este manual.

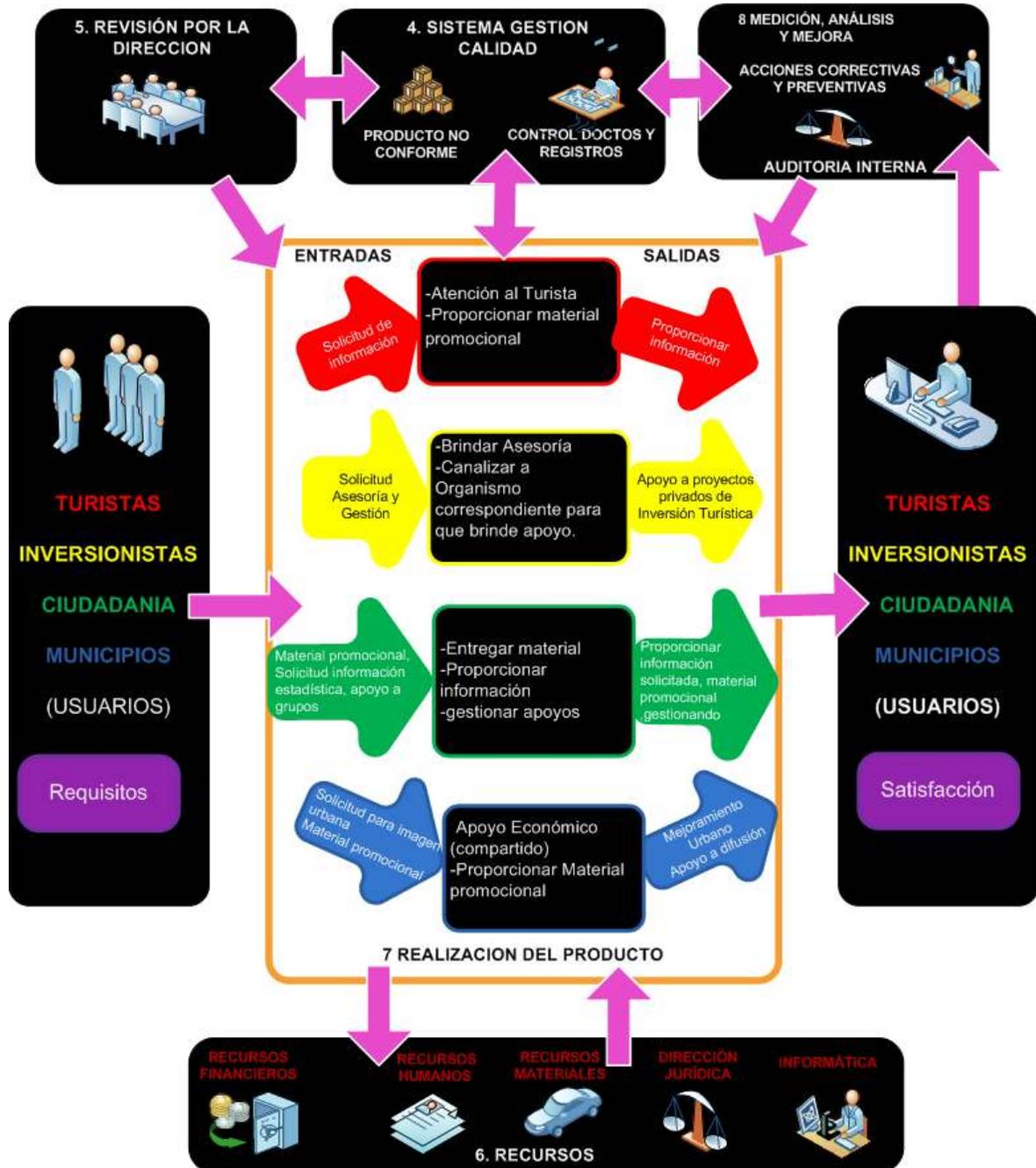
Las actividades de Medición, análisis y mejora que están descritas en el capítulo 8 del presente manual y en los procedimientos de Acciones correctivas y preventivas.

Los criterios y métodos de trabajo necesarios en cada uno de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Turismo, para asegurar que el control de los procesos se realice de manera eficaz.

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 10 de 40

Actualmente se subcontratan proveedores para la realización de eventos, los cuales son calificados dentro de un padrón de Proveedores dependiente de la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Jalisco y se controla de acuerdo con los criterios definidos en el Manual de Procedimientos de la Secretaría de Administración.

La secuencia e interacción de los procesos se observa de manera detallada en el siguiente modelo:



	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 12 de 40

4.2. Requisitos de la documentación

4.2.1 GENERALIDADES

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad, está integrada por:

4.2.1.1 Política de Calidad y Objetivos de Calidad documentados.

4.2.1.2 Manual de Calidad.

4.2.1.3 Los procedimientos documentados y registros obligatorios en la norma ISO 9001:2008.

4.2.1.3.1 Procedimiento de control de documentos (P-SG-01) y registros (P-SG-02).

4.2.1.3.2 Procedimiento de auditorías del sistema (P-SG-03).

4.2.1.3.3 Procedimiento para el control del producto no conforme (P-SG-04).

4.2.1.3.4 Procedimiento de acciones correctivas (P-SG-05) y preventivas (P-SG-06).

4.2.1.4 Los procedimientos derivados de la operación enunciados en el listado Maestro de Documentos (F-SG-01).

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad de la Secretaría de Turismo cuenta con:

- a) Alcance del sistema de Gestión de calidad (referenciado en capítulo 2 de este manual) y la justificación de las exclusiones aplicables.
- b) Referencia de los documentos establecidos en los puntos aplicables del presente manual.
- c) Descripción de la interacción de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad (referenciado en el punto 4.1 de este manual).

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 13 de 40

4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Se cuenta con un procedimiento de control de documentos (P-SG-01), en el que se establecen los mecanismos necesarios para el control de la documentación y los documentos se elaboran de acuerdo al procedimiento para elaboración de documentos (P-SG-07) a fin de estandarizar en cuanto a contenido y estructura.

4.2.4 CONTROL DE REGISTROS

Se cuenta con un procedimiento de control de registros (P-SG-02), el cual describe la manera de administrar los registros, los cuales se utilizan como evidencia del desarrollo de las actividades de cada proceso de manera tal que se puedan leer fácilmente, con una identificación única y que sean recuperables.

Se cuenta con un listado maestro de registros (F-SG-03) que define los controles necesarios para identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y disponer de los registros.

5. Responsabilidad de la Dirección

5.1 Compromiso de la Dirección

La dirección del Sistema de Gestión de la Calidad está a cargo del Secretario de Turismo, Sr. Aurelio López Rocha, quien en conjunto con el Representante de Dirección, los Directores Generales y su Secretario Particular conforman el Comité de Calidad.

La Alta Dirección está comprometida con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como con la mejora continua a través de las siguientes acciones:

1. Proporcionar el apoyo en tiempo y forma a los enlaces, auditores y facilitadores de las áreas para participar en las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2008.

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 14 de 40

2. Vincular esfuerzos e iniciativas, orientados hacia la mejora continua de los procesos en todas las áreas que integran la Secretaría, con base a los lineamientos que marca el sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2008.
3. Promover en el personal la participación del programa permanente de capacitación para el desarrollo de sus habilidades con el objetivo de mejorar su desempeño.
4. Definir metas congruentes con la misión, visión, política y objetivos de calidad, para orientar las actividades hacia la mejora continua.
5. Impulsar el fortalecimiento del trabajo en equipo.
6. Evaluar conjuntamente con la Secretaría de Turismo la revisión por la dirección (F-SG-14), el grado de avance de las acciones y sugerir correcciones y mejoras.
7. Crear las condiciones necesarias para promover un “Compromiso por la Calidad” y una cultura de mejora continua entre los miembros de la SETUJAL.

Tal como lo marca el Acta Constitutiva del Comité de Calidad.

5.2 Enfoque al cliente

La alta dirección asegura que los requisitos de los clientes se establecen y se cumplen para aumentar su satisfacción

Los requisitos determinados son los siguientes:

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 15 de 40

Usuario	Requisitos	Como los cumplo
Turista	Solicitud de información turística	<p>Proporcionando información en módulos.</p> <p>Vía correo electrónico y vía telefónica.</p>
Ciudadanía y prestadores de servicio	Información	Proporcionando la información.
	Material promocional	Proporcionando material promocional.
	Información estadística.	Proporcionando la información.
	Gestión de apoyo a grupos y recorridos.	Realizando la gestión.
Municipio	Apoyo para realización de infraestructura	Gestionando recursos y gestionando trámites.
	Apoyo con material promocional	Proporcionando material promocional.
	Asesoría para instalación de módulos de información turística	Proporcionando la asesoría

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 16 de 40

Usuario	Requisitos	Como los cumpla
	Solicitud de capacitación	Proporcionando la capacitación.
Inversionistas privados	Asesoría en proyectos de inversión.	Proporcionando la asesoría.
	Apoyos en gestiones	Gestionando trámites

5.3 Política de Calidad

La Secretaría de Turismo declara la siguiente política de calidad:

En la Secretaría de Turismo somos un equipo que con nuestras acciones diarias ejecutadas con vocación de servicio hacia nuestros usuarios trabajamos para hacer de Jalisco un destino de Clase Mundial, basados en los principios de:

1. **Honestidad.** Indispensable para que las relaciones humanas se desenvuelvan en un ambiente de confianza y de armonía, pues garantiza el respaldo, seguridad y credibilidad en las personas.
2. **Productividad.** Relacionada con la mejora continua y el uso eficiente de los recursos humanos, materiales y financieros
3. **Compromiso.** Hacer propios y creer en los objetivos de la dependencia realizando con voluntad y lealtad los esfuerzos necesarios para lograrlos
4. **Innovación.** Un reto que a diario nos proponemos vencer proponiendo acciones que den como resultado el mejoramiento continuo de nuestras actividades.

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 17 de 40

Esta política cumple con los criterios marcados por la norma ISO 9001:2008, comunicándose a la organización por medio de correos electrónicos, reuniones, mensajes en flash y se considera dentro de los puntos a revisar en las revisiones por la Dirección.

5.4 Planificación

5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

La Secretaría de Turismo declaran los siguientes tres objetivos:

1. Por medio del análisis de datos proponer mejoras de los servicios que se brindan al sector en la SETUJAL para fomentar el desarrollo turístico.

Los indicadores de este objetivo son:

- a) Resultado de la encuesta de satisfacción del cliente .
- b) Cumplimiento de POA.

2. Promover la participación del personal y de la sociedad en las diferentes actividades que se realizan dentro del marco del Sistema de Gestión de Calidad.

Los indicadores de este objetivo son:

- a) La capacitación del personal.
- b) Número de eventos realizados.

3. Mejorar las condiciones de trabajo y el clima laboral entre el personal de la SETUJAL en el marco de un Sistema de Gestión de Calidad.

Los indicadores de este objetivo son:

- a) Resultados de la encuesta de clima laboral.
- b) Resultados de la auditoría 5's.

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 18 de 40

Asimismo se demuestra que estos objetivos están íntegramente relacionados con nuestra política de calidad ya que cada uno de éstos interviene de manera directa con cada uno de los principios plasmados en la misma política y los podemos interpretar de la siguiente manera:

Objetivo 1 relacionado con los principios de Productividad e Innovación ya que a través del análisis de la información obtenida durante el desarrollo de nuestros procesos, podemos detectar necesidades y/o deficiencias y como consecuencia tomar decisiones más acertadas, promoviendo siempre la creatividad del personal para la aplicación de nuevos mecanismos que sean más adecuados para crear servicios de calidad encaminados a un fin común.

Objetivo 2 relacionado con el compromiso que cada uno de los que colaboramos en la Secretaria de Turismo debemos imprimir en nuestras acciones diarias cumpliendo con nuestras responsabilidades, involucrándonos al 100% y siempre recordando que nuestra actitud cuenta mucho.

Objetivo 3 va de la mano con la honestidad porque por medio de esta se fincan relaciones laborales sólidas y cordiales, evitando con esto ambientes hostiles. Con la Innovación al hacer uso de herramientas preestablecidas que nos ayudan promover el orden, limpieza y organización

Por ende obtenemos un mejor desempeño en nuestras actividades diarias y como consecuencia obtenemos mejores resultados.

Recordemos que nuestra actitud cuenta mucho.

Para el seguimiento de estos objetivos se tienen indicadores por áreas, los cuales se revisan de manera periódica en función de lo declarado para los mismos.

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA

La planificación del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Turismo se basa en:

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 19 de 40

- a) El alcance de los objetivos de calidad.
- b) El seguimiento y medición de los procesos.
- c) La medición de la conformidad del producto.
- d) Las auditorías internas.
- e) Las revisiones por la dirección.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La alta dirección se asegura que las responsabilidades son definidas por medio del manual de puestos y comunicadas por medio del perfil de puesto.

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección designa como el Representante de la Dirección ante el Sistema de Gestión de la Calidad, a la Lic. Doris Fabiola Gamero, por medio de un acta, quien independientemente de otras funciones, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a) Establecer, implementar y mantener los procesos del sistema de Gestión de Calidad.
- b) Informar y retroalimentar a la alta dirección del desempeño y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- c) Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente a la totalidad del personal de la SETUJAL.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

En la Secretaría de Turismo se han establecido diversos medios para asegurar la adecuada comunicación dentro de la organización.

Los cuáles son:

- Correos electrónicos.

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 20 de 40

- Reuniones.
- Medios electrónicos.
- Boletín informativo.

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 GENERALIDADES

Se definen por la Alta Dirección dos revisiones por la dirección al año después de la auditoría de certificación, a fin de evaluar el correcto desempeño de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad.

Se mantienen evidencia de dichas revisiones en el formato de Revisión por la Dirección (F-SG-14) al cual se le anexa toda la documentación de soporte de los rubros revisados.

5.6.2 INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN

Los rubros que se consideran como elementos de entrada para la revisión por la Dirección son los siguientes:

- a) Los Resultados de auditorías.
- b) El Desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
- c) El Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- d) Las Acciones de seguimiento a revisiones por la dirección previas.
- e) Los Cambios que podrían afectar al sistema.
- f) Las Recomendaciones para la mejora.

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Como resultados de la revisión por la Dirección se observan los siguientes rubros

- a) Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Mejora de los procesos y productos.

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 21 de 40

c) Necesidades de recursos para el correcto funcionamiento del SGC.

6. Gestión de los Recursos

6.1 Provisión de los recursos

La Dirección General Administrativa de la Secretaría de Turismo, determina los recursos necesarios por medio de una planeación anual que se lleva a cabo al inicio del ejercicio y donde se asignan partidas presupuestales estimadas, tomando como base el comportamiento promedio del ejercicio anterior inmediato.

Todos los recursos que el sistema de gestión de calidad vaya requiriendo son asignados según se vayan solicitando.

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 GENERALIDADES

El personal de la Secretaría de Turismo, requiere ser competente con base en educación, (escolaridad), formación (conocimientos), habilidades (aspectos personales) y experiencia de acuerdo con la descripción de puesto aplicable.

6.2.2 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

La competencia del personal se determina con base en las descripciones de puesto y la Secretaría de Administración es quien realiza las evaluaciones y las contrataciones de las plazas vacantes.

La Dirección General Administrativa a través de su Coordinación de Recursos Humanos será la responsable de proponer programas que eleven la educación, formación, habilidades y experiencia, de los colaboradores conforme al perfil de puesto establecido, apoyándose en la oferta de capacitación que ofrece la Secretaría de Administración la cual se publica cada año para la inscripción de los interesados.

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 22 de 40

Por otra parte si dentro de la oferta no se encuentra alguna capacitación especializada, ésta se solicitará mediante oficio a la Coordinación de Recursos Humanos para que realice las gestiones correspondientes.

De las referidas capacitaciones o formación, los jefes inmediatos serán responsables de monitorear la efectividad de las mismas por medio del correcto desempeño del personal capacitado

6.3 Infraestructura

Se proporciona mantenimiento en dos rubros:

- a) Instalaciones y vehículos.
- b) Sistemas de Información.

Se tiene identificada y establecida la infraestructura necesaria para el desempeño de las labores de la Secretaría de Turismo, el cual es determinado por un inventario. A partir del mismo se realiza un programa de mantenimiento preventivo para el área de sistemas P-CI-02 y para vehículos se puede consultar la bitácora de registro F-RM-07 de manera tal que trabajen en condiciones óptimas para proveer el servicio esperado.

6.4 Ambiente de trabajo

En la Secretaría de Turismo se realiza una encuesta de clima laboral a fin de monitorear el ambiente de trabajo, se realiza de manera anual y los resultados obtenidos se gestionan a fin de darle seguimiento adecuado a los reactivos calificados como más bajos.

Se integró la Comisión de seguridad e higiene de acuerdo a la NOM-019- STPS- 2004. Se cuenta con un acta constitutiva y minutas de cada sesión o recorrido que se realiza en las instalaciones las cuales están firmadas por los participantes de dicha comisión.

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 23 de 40

7. Realización del producto

7.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Para llevar a cabo la planificación se tienen determinados procesos declarados en el punto 4.1 de este manual.

Esta planificación es apropiada para:

- a) Cumplir con los objetivos y los requisitos necesarios para llevar a cabo la prestación del servicio.
- b) Los requerimientos de procesos, documentos y recursos para la prestación del servicio.
- c) Las actividades necesarias para la verificación, validación, seguimiento y medición de nuestros procesos (Ver los procedimientos documentados de los procesos del punto 4.1).
- d) Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de prestación del servicio cumplen los requisitos.(indicados en los procedimientos).

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO.

La SETUJAL determina:

- ✚ Los requisitos especificados por los clientes citados en el punto 5.2.
- ✚ Los requisitos no establecidos por el cliente pero requeridos para la operación, expresados en los procedimientos aplicables.
- ✚ Los requisitos legales y reglamentarios derivados de instancias regulatorias a nivel estatal o federal.

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 24 de 40

✚ Los adicionales requeridos.

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

La Secretaría de Turismo cumple con sus obligaciones adquiridas de Leyes y Reglamentos aplicables para cumplir con los requerimientos del ciudadano y satisfacer las necesidades de los ciudadanos. En el sentido de que cualquier habitante tiene el derecho de solicitar los servicios ofrecidos por la Secretaría, ésta cumple con los requisitos del Instituto Mexicano de la Transparencia.

La Secretaría de Turismo cuenta con la capacidad técnica y humana para llevar a cabo la prestación de cumplimiento de los requisitos previamente definidos.

Antes de prestar el servicio la Secretaría de Turismo define las condiciones para brindar los apoyos o asesorías requeridas.

No se mantienen registros de las revisiones por medio de la adecuación de los requisitos acordados, en vista de que las mismas se definen por la Secretaría

7.2.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La comunicación con los usuarios se realiza por medio de:

- a) Correo electrónico.
- b) Ruedas de prensa.
- c) Vía telefónica.
- d) Personalmente.

7.3. Diseño y desarrollo

Esta cláusula se tiene excluida de acuerdo con lo presentado en el 2.0 Alcance de este mismo Manual de Calidad.

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 25 de 40

7.4 Compras

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

Se cuenta con un procedimiento de compras P-RM-01 y P-RM-02 los cuales especifica las características para solicitar las compras, por medio del cual se determinan los criterios y características de las compras.

No se tienen definidos los criterios para selección, evaluación y reevaluación de los proveedores, en función de que la Secretaría de Administración es quien selecciona y asigna el proveedor.

7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS.

La información de los productos a comprar se plasma en el formato solicitud de bienes y servicios F-RM-01

7.4.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS.

La verificación de los productos comprados está declarada en el procedimiento de compras (P-RM-01 Y P-RM-02) cotejando en sistema contra la orden de compra recibida y revisando físicamente el material.

AUDITORIAS DE SEGUNDA PARTE EN LAS INSTALACIONES DEL PROVEEDOR: No es aplicable debido a que, por la naturaleza de los bienes y servicios que se adquieren en la Secretaría de Turismo, no es necesario realizar auditorías a proveedores en sus instalaciones.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La SETUJAL lleva a cabo los procesos bajo condiciones controladas.

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 26 de 40

Los controles aplicados a los procesos, incluyen:

- ✚ Proveer y tener disponible la información de las características de los servicios prestados con enfoque a información turística.
- ✚ Se cuenta con instrucciones de trabajo en los procesos descritos.
- ✚ Se cuenta con el equipo apropiado para la administración de los recursos.
- ✚ Se cuentan con mecanismos de seguimiento y medición para los procesos.
- ✚ Se presta el servicio de asesoría para inversionistas y municipios para facilitar sus módulos de operación.

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La SETUJAL excluye la validación de los procesos de la prestación del servicio en función que las actividades que realiza no requieren de una validación posterior al préstamo de los servicios que otorga.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

En la Secretaría la identificación y trazabilidad de los documentos, expedientes y oficios se controla mediante la codificación de los mismos, generando un código único que permite identificarlos y hacerlos rastreables en cualquier momento.

Los oficios no son considerados como propiedad del cliente, debido a que la información contenida en ellos no es de índole confidencial.

Para los servicios prestados se cuenta con una identificación adecuada como se describe a continuación:

- ✚ Se recibe la correspondencia en el despacho del Secretario.
- ✚ Se registra en la base de datos con número de turno consecutivo.
- ✚ Se turna a las diferentes áreas de la dependencia. En la base de datos se le da seguimiento del asunto.

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 27 de 40

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

La Información Pública generada y/o resguardada en la Secretaría de Turismo, se fundamenta tanto en la Constitución Federal, como en la del Estado de Jalisco y su ley reglamentaria (Ley de Transparencia e Información Pública del Estado de Jalisco).

Por todo lo anterior mencionado es que en el caso de la Dirección Jurídica, los documentos que genera o bien que resguarda y son emitidos por los sujetos obligados conforme a la ley, se considera que son información pública, motivo por el cual el requisito de Propiedad del Cliente que a su vez hace referencia a la propiedad intelectual, **no aplica** en términos generales para los procesos de la Dirección Jurídica y el resto de los procesos de la Secretaría de Turismo.

Así la Propiedad del cliente se dará conforme a lo citado en la Ley, y en caso de daño, pérdida o deterioro de la documentación o información identificada como propiedad del cliente, la dirección responsable del área resguardante deberá comunicar el incidente al *Cliente-Propietario*, generando un oficio el cual además fungirá como registro que evidencie las acciones y acuerdos tomados conforme al extravío o daño que la propiedad del cliente haya sufrido. En los casos en que sea factible reponerla, así deberá realizarse.

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Se declara exclusión parcial en lo referente a embalaje y manipulación en lo que se refiere a preservación del producto ya que no se aplican al servicio que presta.

SETUJAL preserva el producto de sus servicios durante el tiempo de retención y el mismo se obtiene como resultado de los procesos los registros de las operaciones y del seguimiento de solicitudes de asesorías o apoyos.

La información emanada de dichos procesos se conserva en SETUJAL por medios escritos y electrónicos.

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 28 de 40

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

Se excluye este requisito en función de que no se requieren equipos de medición para la prestación del servicio.

8. Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

De manera general se llevan a cabo actividades enfocadas a la mejora continua de los procesos tales como la generación de acciones correctivas (P-SG-05) y preventivas (P-SG-06) (según aplique), encuestas de clima laboral, auditorías internas (P-SG-03), revisiones por la dirección (F-SG-11), análisis de los indicadores básicos mismos que son revisados (según aplique).

8.2. Seguimiento y medición

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

La metodología establecida para medir la satisfacción del cliente será por medio de encuestas que tendrán como fin la medición de la calidad en el servicio, la eficiencia y si el usuario encontró solución o alternativas para solventar el asunto por el cual acudió a nosotros.

Las encuestas serán entregadas por el Representante de Dirección a los agentes de cambio de cada área para la distribución de las mismas, al final de mes deberán de hacer el vaciado de la información de las encuestas aplicadas en el concentrado de medición de satisfacción al usuario (F-SG-21), mismas que serán devueltas al Representante de Dirección.

Únicamente en el caso de los procesos de la Coordinación de Informática la evaluación de satisfacción del usuario, se debe realizar mediante el Sistema de Servicios de Informática (F-CI-06).

El concentrado de medición y satisfacción al usuario (F-SG-21) y el Sistema de Servicios de Informática (F-CI-06) estarán disponibles en INTRANET.

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 29 de 40

8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

Se cuenta con un procedimiento de auditorías internas (P-SG-03) en el cual se incluye la metodología para llevar a cabo las auditorías internas. En este proceso se programan las auditorías en el que se incluyen todos los requisitos y áreas a evaluar.

Como resultado de dichas auditorías internas se cuenta con el informe de auditorías (F-SG-07) en el que se muestran los principales hallazgos para su seguimiento formal.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Como seguimiento y medición de los procesos se define en el concentrado de medición, seguimiento y producto no conforme (F-SG-13) tabla donde se plasman mediciones para demostrar el cumplimiento de los requisitos. Los agentes de cambio de cada área serán los que le den el seguimiento y la medición que aplica a cada caso.

Cuando no se alcancen las metas se deberá aplicar la corrección indicada y realizar acción correctiva si hay reincidencia

8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

El producto de los procesos de la Secretaría de Turismo Jalisco es la entrega de Información y folletería en el caso de módulo de información y desarrollo regional.

El producto de Desarrollo Regional, el apoyo con folletería para los municipios e invitación a participar en las ferias promocionales.

Para Ciudadanía en General turismo social provee recorridos a diferentes destinos del Estado de manera gratuita.

Y en Fomento a Zonas Estratégicas se provee asesoría en el desarrollo de productos turísticos para atención a inversionistas.

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 30 de 40

8.3 Control del producto no conforme

Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas al tratamiento del producto no conforme se especifican en el Procedimiento de Control de Producto No conforme (P-SG-04).

8.4 Análisis de datos

Del seguimiento y medición, resultados de auditorías, las tendencias de los procesos, las oportunidades para la mejora y la revisión por la Dirección la Secretaría de Turismo Jalisco, determina, recopila y analiza los datos para medir la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad y derivado de esto, evaluar donde puede realizarse mejora al mismo.

8.5 Mejora

8.5.1 MEJORA CONTINUA

La Secretaría de Turismo está comprometida a mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la aplicación de la Política de Calidad, los Objetivos de la Calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, la revisión de la Dirección, las acciones correctivas y preventivas, y los proyectos estratégicos de mejora.

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

Las acciones correctivas se realizan conforme al Procedimiento de Acciones Correctivas (P-SG-05), generando a partir de éste el formato de Acción Correctiva (F-SG-09) que se incluirán en el concentrado de acciones correctivas (F-SG-10).

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

Las acciones preventivas se realizan conforme al Procedimiento de Acciones Preventivas (P-SG-06), generando a partir de éste el formato de Acción Preventivas (F-SG-011) que se incluirán en el concentrado de acciones preventivas (F-SG-12).

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 31 de 40

9. ANEXOS

9.1 GLOSARIO

Término	Definición
Acción correctiva	Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad con el objeto de prevenir que ocurra de nueva cuenta.
Acción Preventiva	Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
Administración de procesos	Se refiere a la metodología y/o procedimientos utilizados para planear, organizar, integrar, dirigir, controlar y mejorar los procesos de la Secretaría.
Alta Dirección	Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
Ambiente de Trabajo	Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. Las condiciones incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y ambientales.
Análisis	La interpretación del desempeño de los procesos para su control y mejora. De esta actividad deriva el conocimiento y aprendizaje organizacional.
Aseguramiento de la Calidad	Parte de la Gestión de la Calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 32 de 40

Auditor	Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
Auditoría	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
Calidad	Satisfacción de necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos asignan al producto o servicio en función del “valor” que han recibido y percibido.
Corrección	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada (acción inmediata). Nota, la corrección ataca únicamente el efecto y no la causa.
Criterios de auditoría	Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
Cultura de calidad	Implica la conservación y el uso racional de los recursos de los servidores públicos que describen lo que la organización quiere ser y refleja.
Cultura Organizacional	Conjunto de valores compartidos, comportamientos, lenguaje, símbolos, actividades y actitudes de los servidores públicos, que representan la forma de ser de la Dependencia o Entidad.
Diagrama de Flujo	Esquema expresado por medio de símbolos y líneas que conectan entre sí. a) la estructura y secuencia general de operaciones de una actividad o programa (diagrama de flujo del programa); b) o al sistema de procesamiento (diagrama de flujo del sistema).

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 33 de 40

Documentación	Registro cotidiano del desempeño de los procesos, sistemas y actividades. Constituye el acervo de conocimientos de la organización y permite evaluar y mantener vigente la tecnología operativa.
Documento	Información y su medio de soporte, puede ser especificación, procedimiento, instructivo, plano, informe, norma, manual, etc.
Efectividad	La capacidad para entregar resultados planeados.
Eficacia	Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
Eficiencia	Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
Entregable	Servicio y/o producto resultado de un proceso.
Estándar	Norma, especificación o medida de desempeño esperado, utilizado para evaluar o comparar productos, servicios actividades o acciones realizadas.
Estandarización	Acción de instalar o implantar procesos o sistemas, nuevos o modificados, y un sistema de medición, para lograr un desempeño consistente, controlado, con características similares, independientemente de las personas que lo operen, con el fin de garantizar el desempeño esperado y generar valor superior por clientes, usuarios y mercados. Homologación de criterios.
Estrategia	Conjunto de decisiones que, tras la adaptación de los recursos internos a la situación actual y prevista del entorno, persiguen alcanzar un objetivo definido. Sirve para desarrollar la misión y a

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 34 de 40

su vez se hace operativa a través de políticas, programas y planes de acción.

Estructura	Forma como la organización establece interrelaciones y responsabilidades operacionales y administrativas sobre individuos y grupos de trabajo, relacionado con niveles, procesos y sistemas.
Evidencia	Documento, registros, hechos comprobables que respalden la existencia o veracidad de un proceso y actividad realizada.
Evidencia de la auditoría	Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
Expectativas	Caracterización ideal de los productos y servicios que los usuarios esperan de sus proveedores para cumplir con su misión. El factor fundamental de esta relación es la confianza. Las expectativas, por su propia naturaleza son básicamente subjetivas y más cambiantes que las necesidades; aunque el cliente no las hace explícitas, su satisfacción determina en gran medida la percepción por el cliente de la calidad. Es precisamente la existencia de expectativas, lo que hace que cada cliente sea distinto de los demás.
Formato	Documento que se utiliza para plasmar los resultados obtenidos de un proceso, procedimiento o actividad (Registro sin llenar).
Gestión	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
Hallazgos de la	Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 35 de 40

Auditoría	recopilada frente a los criterios de auditoría.
Indicador	Es un signo o medición de la característica de: un sistema, proceso, producto, servicio o fenómeno. Puede ser cuantitativo o cualitativo.
Instructivo	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso de manera puntual, gráfica o sencilla.
ISO	International Standardization Organization (Organismo Internacional de Estandarización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO).
Manual de Calidad	Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
Manual de Organización	Documento que contiene información detallada referente al directorio administrativo, antecedentes, legislación, atribuciones, estructuras y funciones de las unidades administrativas que integran la institución, señalando los niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidades, canales de comunicación y coordinación, asimismo, contiene organigramas que describen en forma gráfica la estructura de la organización.
Mejora continua	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos.
Mejora de la calidad	Parte de la gestión de calidad orientada para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
Misión	Es la razón de ser de la dependencia, el motivo por el cual existe. Así mismo es la determinación de la/las funciones básicas que la dependencia va a desempeñar en un entorno determinado para

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
	Página 36 de 40	

	conseguir tal misión.
No conformidad potencial	Se refiere a un posible problema que no ha sucedido pero puede llegar a ocurrir.
No conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Objetivo	Expresión cualitativa de un propósito en un periodo determinado; el objetivo debe responder a la pregunta “qué” y “para qué”.
Procedimiento	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso de manera explícita. Descripción documentada de las tareas a realizar dentro de un proceso y del “producto” a entregar para alcanza un objetivo. Indica quién, dónde, cómo y cuándo se realizan las diferentes tareas o actividades.
Proceso	Conjunto de actividades que suceden de forma ordenada a partir de la combinación de información, materiales, maquinaria, gente, métodos, y medio ambiente, para convertir insumos en productos con valor agregado.
Producto No conforme (PNC)	Resultado de un proceso que no cumple con las características de calidad establecidas para éste en cualquiera de sus etapas de desarrollo.
Producto	Es el resultado de la transformación de insumos. Bien o servicio que satisface una necesidad.
Programa de auditoría	Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 37 de 40

Representante de dirección (RD) Miembro de la Organización asignado por la alta dirección como el Representante de la Dirección ante el Sistema de Gestión de la Calidad, quien independientemente de otras funciones, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a) Establecer, implementar y mantener los procesos del sistema de Gestión de Calidad.
- b) Informar y retroalimentar a la alta dirección del desempeño y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- c) Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente a la totalidad del personal de la SETUJAL.

Registro	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas (Formato lleno de información).
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Revisión del Sistema	Aunque el sistema de calidad funcione aparentemente y en líneas generales de forma correcta, se debe revisar periódicamente, a fin de asegurar que funcione bien en su totalidad y que además el sistema se mejora permanentemente.
Seguimiento	Proseguir el curso de una determinada acción o la ejecución de un proyecto, significa verificar su grado de avance físico y continuar el curso de la obra hasta su terminación.

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 38 de 40

Servicio	Del latín servire, asistir, ayudar. Son todas las actividades desarrolladas por una persona o una institución, para satisfacer las necesidades de sus clientes y mercados. Según Joseph M. Juran, "Es el trabajo realizado para otra persona". El Servicio es un intangible que se genera como resultado de la interacción entre personas.
SETUJAL	Secretaría de Turismo del Gobierno de Jalisco
Sistema de Medición	Es el medio a través del cual se obtiene información sobre el desempeño de la organización, sus productos y servicios. Se integra por diversos elementos, entre los que se incluyen: Indicadores de control, efectividad, eficiencia, adaptabilidad/flexibilidad y de medición predicción, Métodos de muestreo, frecuencias y responsables, Método de medición ,Método de calibración.
Técnicas	Aplicación de la ciencia en la aplicación de insumo para la obtención de objetivos y resultados.
Término	Unidad léxica (una palabra o un conjunto de palabras) que posee(n) una significación específica en un ámbito determinado (por ejemplo, términos médicos, términos jurídicos, términos científicos, etc).
Tendencia	Comportamiento positivo o negativo a lo largo del tiempo de un determinado indicador, soportando a través de datos históricos.
Usuario	Consumidor casual o esporádico de los productos y/o servicios que genera una organización.

	Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco	
	Manual de Calidad	Revisión 02
		Página 39 de 40

Usuario interno Todo el personal que trabaja dentro de la Institución y que recibe algún producto o servicio que genera la organización.

Usuarios Externos Toda persona, institución u organismo que no pertenece a la organización y que recibe un producto o servicio generado por ésta.

Valores Aptitudes de una cosa para producir efecto. Atribuir importancia o interés. Conjunto de atributos compartidos por todo el personal de una organización que definen los comportamientos, lenguaje, símbolos.

CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	CAMBIOS
00	Mayo-2010	Nueva creación
01	05-October-2010	Se agregó la explicación de cómo abonan los objetivos de calidad al cumplimiento de la política de calidad
02	28-October-2010	Se actualizó el listado de áreas de servicio y apoyo y el cuadro de interacción de áreas; se agregó Coordinación de Informática y Dirección Jurídica.